

IBM Silverpop Engage

A Felhasználási Feltételeket („Felhasználási Feltételek”) a jelen IBM Felhasználási Feltételek – SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek („SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek”) és az IBM Felhasználási Feltételek – Általános Feltételek („Általános Feltételek”) című dokumentum alkotja, amely a következő URL-címen érhető el: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Abban az esetben, ha ellentmondás merül fel, a SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek elsőbbséget élveznek az Általános Feltételekkel szemben. Az IBM SaaS megrendelésével, elérésével vagy használatával az Ügyfél elfogadja a Felhasználási Feltételeket.

A jelen Felhasználási Feltételeket a vonatkozó IBM Nemzetközi Passport Advantage Megállapodás, az IBM Nemzetközi Passport Advantage Express Megállapodás vagy az IBM Nemzetközi Megállapodás Kijelölt IBM SaaS Ajánlatokhoz („Megállapodás”) feltételei szabályozzák, és a Felhasználási Feltételekkel együtt ezek alkotják a teljes megállapodást.

1. IBM SaaS - Szoftver, mint Szolgáltatás

A jelen SaaS Ajánlatra Vonatkozó Feltételek az alábbi IBM SaaS ajánlatokra vonatkoznak:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Additional Domain
- IBM Silverpop Fast Start
- IBM Silverpop Fast Start Enterprise
- IBM Silverpop Customer Enablement
- IBM Silverpop Managed Enablement
- IBM Silverpop Product Consulting – Bronze
- IBM Silverpop Product Consulting – Silver
- IBM Silverpop Product Consulting – Gold
- IBM Silverpop Managed Services – Bronze

- IBM Silverpop Managed Services – Silver
- IBM Silverpop Managed Services – Gold
- IBM Silverpop IP Reputation Warm Up

2. Díjakkal kapcsolatos mérőszámok

Az IBM SaaS értékesítése a következő díjszabási egységek egyike szerint történik, a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint:

- A **Hozzáférés** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Hozzáférés az IBM SaaS használatára vonatkozó jogosultságot jelenti. Az Ügyfélnek egyszeri Hozzáférési jogosultságot kell beszereznie az IBM SaaS a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Megrendelési Dokumentumban meghatározott mérési időszak során történő használatához.
- Az **Alkalmazáspéldány** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Alkalmazás minden olyan példányához Alkalmazáspéldány-jogosítvány szükséges, amely csatlakozik az IBM SaaS szolgáltatáshoz. Amennyiben az Alkalmazás több összetevőt tartalmaz, amelyek mindegyike külön célt és/vagy felhasználói bázist szolgál ki, és amelyek mindegyike csatlakoztatható az IBM SaaS szolgáltatáshoz vagy kezelhető az által, az ilyen összetevők mindegyike külön alkalmazásnak tekintendő. Emellett az Alkalmazások tesztelési, fejlesztési, állomásoztatási, illetve üzemi környezetei az Alkalmazás egy-egy külön példányának tekintendők, és ezek mindegyikéhez külön jogosítvány szükséges. Az Alkalmazás külön példányainak tekintendő az egyetlen környezetben lévő több Alkalmazáspéldány, és ezek mindegyikéhez is külön jogosítvány szükséges. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni, amelyek lefedik az IBM SaaS szolgáltatáshoz csatlakozó Alkalmazáspéldányok számát az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszak során.
- Az **Engedélyezett felhasználó** olyan mértékegység, amelynek alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. Az Ügyfélnek külön, személyre szóló jogosultságokat kell beszereznie minden egyedi Engedélyezett felhasználó számára, aki közvetett vagy közvetlen módon hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS ajánlathoz (például multiplexelő programon, eszközön vagy alkalmazáskiszolgálón keresztül). Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS ajánlathoz hozzáféréssel rendelkező Engedélyezett felhasználók számát.
- A **Digitális Üzenet** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Digitális Üzenet az IBM SaaS által felügyelt vagy feldolgozott elektronikus kommunikáció. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumában meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozott Digitális Üzenetek teljes számát.
- A **Részvétel** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Részvétel az IBM SaaS termékhez kapcsolódó szakmai és/vagy képzési szolgáltatásokból áll. Az egyes Részvételek biztosításához megfelelő jogosultságokat kell beszerezni.
- Az **Esemény** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Eseményjogosultságok egy adott, az IBM SaaS használatához kapcsolódó esemény előfordulási gyakoriságán alapulnak. Az Eseményjogosultságok az adott IBM SaaS ajánlatra jellemzőek, és az eseménytípus nem váltható ki, cserélhető le vagy vonható össze másik IBM SaaS ajánlat vagy eseménytípus Eseményjogosultságaival. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban előforduló összes eseményt.
- A **Példány** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. A Példány hozzáférést biztosít az IBM SaaS egy megadott konfigurációjához. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni az IBM SaaS minden egyes Példányához, amely a Felhasználási Engedélyben (PoE) vagy a Megrendelési Dokumentumban meghatározott mérési időszak során hozzáférhető és használható.
- A **Hírnévazonosító** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS ajánlat megvásárolható. A Reputációs Azonosító egy internetprotokoll- (IP-) cím és/vagy tartomány kombinációja, amelyet az e-mailek kézbesíthetőségének javítására használnak. Megfelelő jogosultságokat kell beszerezni annak érdekében, hogy az Ügyfél számára biztosítani lehessen az IBM SaaS szolgáltatásban létrehozott Hírnév Azonosítók számát.

- i. Az **Ezer Adatbázis-bejegyzés** olyan mértékegység, amely alapján az IBM SaaS megvásárolható. Az Adatbázis-bejegyzés a valamely adatbázisban egy adott önálló entitáshoz kapcsolódó, és egy egységként hozzáférhető mezők gyűjteménye. Minden egyes Ezer Adatbázis-bejegyzés jogosítvány Ezer Adatbázis-bejegyzésnek felel meg. Megfelelő számú Ezer Adatbázis-bejegyzés jogosítványt kell beszerezni annak érdekében, hogy biztosítani lehessen az Ügyfél Felhasználási Engedélyében (PoE) vagy Tranzakciós Dokumentumban meghatározott mérési időszakban az IBM SaaS által feldolgozásra elérhető Adatbázis-bejegyzések teljes számát.

3. Díjak és számlázás

Az IBM SaaS termékért fizetendő összeg egy Tranzakciós Dokumentumban van meghatározva.

3.1 Telepítési díjak és Igény Szerinti díjak

A telepítési díjak a Tranzakciós Dokumentumban vannak meghatározva. Az IBM telepítési díjat számol fel a Telepítés kezdeti biztosításakor. Az Igény Szerinti lehetőségek számlázása a Tranzakciós Dokumentumban meghatározott díjszabás szerint abban a hónapban történik, amikor az Ügyfél azokat alkalmazza.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup és IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Ez a szolgáltatás frissíti az IBM SaaS környezetet egy további Reputációs Azonosító használatára az IBM Silverpop Engage által biztosított mennyiségen felül.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Ez a szolgáltatás frissíti az IBM SaaS környezetet egy meghatározott CRM-példány integrálására egy Silverpop Engage adatbázissal.
- c. Az IBM Silverpop Fast Start telepítése
Ez a szolgáltatás 15 óra maximumig terjedő távoli terméktanácsadást tartalmaz az Ügyfelek a Silverpop Engage használatába való bevezetéséhez. Ez a szolgáltatás kezdeti beállítási és kiterjesztett képzési útmutatást nyújt ütemezett találkozók útján különböző témakörökben, beleértve a következőket: szolgáltatásbiztosítás, kézbesíthetőség/felfuttatás, kezdeti adatterhelés, kezdeti levelezés, készen kapott jelentések és további speciális Silverpop Engage-funkciók engedélyezése az ügyfél igényeinek lehető legteljesebb kiszolgálása érdekében. A program keretében lehívható órák az új ügyfélrészvétel első 90 napjában használhatók fel.
- d. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Ez a szolgáltatás 30 óra maximumig terjedő távoli terméktanácsadást tartalmaz az Ügyfelek a Silverpop Engage használatába való bevezetéséhez. Ez a szolgáltatás kezdeti beállítási és kiterjesztett képzési útmutatást nyújt ütemezett találkozók útján különböző témakörökben, beleértve a következőket: szolgáltatásbiztosítás, kézbesíthetőség/felfuttatás, kezdeti adatterhelés, kezdeti levelezés, készen kapott jelentések és további speciális Silverpop Engage-funkciók engedélyezése az ügyfél igényeinek lehető legteljesebb kiszolgálása érdekében. A program keretében lehívható órák az új ügyfélrészvétel első 90 napjában használhatók fel.
- e. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
A szolgáltatás 300 óra maximumig terjedő távoli termék- és műszaki tanácsadást, bevált módszereket és útmutatást biztosít az IBM Silverpop Engage megoldás javasolt használatával kapcsolatban. Ez felderítést, projekt- és erőforrástervek készítését, tanácsadást, integrációtervezést és kialakítást, dokumentálást és projektvezetést foglal magában, az Ügyféllel történt megállapodás szerint. A szolgáltatás emellett 50 óra maximumig terjedő távfelügyelt szolgáltatást is biztosít, beleértve listák és levelezések importálását, szegmentációkezelést, értékelési modellek létrehozását, eszközök előkészítését/konfigurálását, kampánykiépítést, jelentést és egyéb terméken belüli tevékenységeket az Ügyfél nevében.
- f. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
A szolgáltatás 150 óra maximumig terjedő távoli termék- és műszaki tanácsadást, bevált módszereket és útmutatást biztosít az IBM Silverpop Engage megoldás javasolt használatával kapcsolatban. Ez felderítést, projekt- és erőforrástervek készítését, tanácsadást, integrációtervezést és kialakítást, dokumentálást és projektvezetést foglal magában, az Ügyféllel történt megállapodás szerint. A szolgáltatás emellett 250 óra maximumig terjedő távfelügyelt szolgáltatást is biztosít, beleértve listák és levelezések importálását, szegmentációkezelést, értékelési modellek

létrehozását, eszközök előkészítését/konfigurálását, kampánykiépítést, jelentést és egyéb terméken belüli tevékenységeket az Ügyfél nevében.

g. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup

A szolgáltatás 75 óra maximumig terjedő távoli termék- és műszaki tanácsadást, bevált módszereket és útmutatást biztosít az IBM Silverpop Engage megoldás javasolt használatával kapcsolatban. Ez felderítést, projekt- és erőforrástervek készítését, tanácsadást, integrációtervezést és kialakítást, dokumentálást és projektvezetést foglalhat magában, az Ügyféllel történt megállapodás szerint.

h. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup

A szolgáltatás 175 óra maximumig terjedő távoli termék- és műszaki tanácsadást, bevált módszereket és útmutatást biztosít az IBM Silverpop Engage megoldás javasolt használatával kapcsolatban. Ez felderítést, projekt- és erőforrástervek készítését, tanácsadást, integrációtervezést és kialakítást, dokumentálást és projektvezetést foglalhat magában, az Ügyféllel történt megállapodás szerint.

i. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup

A szolgáltatás 300 óra maximumig terjedő távoli termék- és műszaki tanácsadást, bevált módszereket és útmutatást biztosít a Silverpop Engage megoldás javasolt használatával kapcsolatban. Ez felderítést, projekt- és erőforrástervek készítését, tanácsadást, integrációtervezést és kialakítást, dokumentálást és projektvezetést foglalhat magában, az Ügyféllel történt megállapodás szerint.

j. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

A szolgáltatás 50 óra maximumig terjedő távfelügyelt szolgáltatást is biztosít, beleértve listák és levelezések importálását, szegmentációkezelést, értékelési modellek létrehozását, eszközök előkészítését/konfigurálását, kampánykiépítést, jelentést és egyéb terméken belüli tevékenységeket az Ügyfél nevében.

k. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

A szolgáltatás 150 óra maximumig terjedő távfelügyelt szolgáltatást is biztosít, beleértve listák és levelezések importálását, szegmentációkezelést, értékelési modellek létrehozását, eszközök előkészítését/konfigurálását, kampánykiépítést, jelentést és egyéb terméken belüli tevékenységeket az Ügyfél nevében.

l. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

A szolgáltatás 250 óra maximumig terjedő távfelügyelt szolgáltatást is biztosít, beleértve listák és levelezések importálását, szegmentációkezelést, értékelési modellek létrehozását, eszközök előkészítését/konfigurálását, kampánykiépítést, jelentést és egyéb terméken belüli tevékenységeket az Ügyfél nevében.

m. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup és IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

A szolgáltatás 35 óra maximumig terjedő távolról felügyelt szolgáltatást is biztosít, egy 30 napos időszakon belül egy, az IBM Silverpop Engage által használt IP-cím felfuttatásának végrehajtására. Legfeljebb két nem kritikus, nem időérzékeny e-mail tartozhat a hírnévpítés hatókörébe (önfenntartó HTML-kész levelezési tartalom szükséges). Ez a szolgáltatás a nem garantálja a fehérlistára kerülést vagy az IP-felfuttatás sikerességét, mivel az számos külső tényező függvénye.

3.2 Részleges Havi Díjak

A Részleges Havi Díj egy előre megállapított napi díj, amely az Ügyfél által fizetendő. A Részleges Havi Díjak az adott hónap hátralévő napjai alapján számíthatók ki, attól a dátumtól kezdve, amikor az IBM értesíti az Ügyfelet, hogy az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése rendelkezésre áll.

3.3 Többlethasználat díjak

Ha az Ügyfél tényleges IBM SaaS használata a mérési időszak alatt meghaladja a Felhasználási Engedélyben meghatározott jogosultságot, az Ügyfélnek a Tranzakciós Dokumentumban meghatározottak szerint többlethasználati díjat kell fizetnie a kiállított számla alapján.

A Digitális Üzenet díjszabási egységgel rendelkező Felhőalapú Szolgáltatások esetén az IBM az Ügyfél által megrendelt Digitális Üzenet jogosultságokhoz kiválasztott számlázási gyakoriság alapján bocsát ki

számlát az Ügyfél számára. Az IBM méri a tényleges használatot, és többlethasználati díjat számít fel, ha a tényleges teljes üzenethasználat meghaladja a jogosult üzenetek teljes számát az Előfizetési Időszak alatt, legfeljebb 12 havi mérési időszakon keresztül.

Az Ügyfél minden hónapban számlát kap a hátralékos többlethasználati díjakról a Felhasználási Engedélyben (PoE) megadott többlethasználati díjszabás szerint, ha elérte a teljes megengedett mennyiséget. Ezek a többlethasználati díjak az alapvető havi jogosultsági díjon felül értendők.

Ha az Előfizetési Időszak 12 hónapnál hosszabb, a jogosultságok teljes száma 12 havi mérési időszakon alapul. A teljes mennyiség nullára áll vissza a 12. havi mérési időszak után. A következő 12 havi mérési időszakok többlethasználati díjai nem esedékesek addig, amíg a tényleges üzenethasználat túllép a jogosult üzenetek teljes számán ezen 12 havi mérési időszakokban.

Ha egy Előfizetési Időszak 12 hónapnál rövidebb vagy kevesebb mint 12 hónap marad egy Előfizetési Időszakban, a rendszer az előfizetésből maradt havi jogosultságok számát használja az összesítésben szereplő jogosult üzenetek teljes számának kiszámításához.

a. 1. példa:

Az Ügyfél 12 hónapos Előfizetési Időzakkal rendelkezik, és havi egymillió Digitális Üzenetet szerzett be. Ha az Ügyfél 12 milliónál több Digitális Üzenetet küld a 12 havi Előfizetési Időszak vége előtt, az Ügyfél a következő hónapban számlát kap a többletmennyiségről, és a következő hónap összes használata hátralékosan lesz számlázva az Előfizetési Időszak végéig.

b. 2. példa:

Az Ügyfél három éves Előfizetési Időzakkal rendelkezik, és havi egymillió Digitális Üzenetet kapott. Ha az Ügyfél 12 milliónál több Digitális Üzenetet küld az első 12 hónap vége előtt, az Ügyfél a következő hónapban számlát kap a többletmennyiségről és a 12 hónapos időszak végéig terjedő összes használatról. A használati számláló minden 12 hónapos időszak végén alaphelyzetbe áll. Ha az Ügyfél 12 milliónál több Digitális Üzenetet küld a következő 12 havi időszak vége előtt, az Ügyfél a következő hónapban számlát kap a többletmennyiségről, és a következő hónap összes használata hátralékosan lesz számlázva, amíg a használati számláló alaphelyzetbe nem áll, vagy a folyó Előfizetési Időszak véget nem ér.

4. Az IBM SaaS Előfizetési Időszak megújítási lehetőségei

Az Ügyfél Felhasználási Engedélye határozza meg, hogy az IBM SaaS az Előfizetési Időszak végén megújul-e a következők egyikének megadásával:

4.1 Automatikus Megújítás

Ha az Ügyfél Felhasználási Engedélye szerint az Ügyfél előfizetése automatikusan megújul, az Ügyfél a lejáró IBM SaaS Előfizetési Időszakot a Felhasználási Engedélyben meghatározott lejáráti dátuma előtt legalább kilencven (90) nappal az Ügyfél IBM üzletkötőjének vagy IBM Üzleti Partnerének benyújtott írásbeli kérelem formájában mondhatja fel. Ha az IBM vagy az IBM üzleti partnere nem kap ilyen felmondási értesítést a lejáráti dátumig, az előfizetési időszak automatikusan meghosszabbodik további egy évvel vagy az eredeti Előfizetési Időzakkal megegyező időtartammal, a Felhasználási Engedélyben meghatározottak szerint.

4.2 Folyamatos számlázás

Ha a Felhasználási Engedély (PoE) szerint az Ügyfél előfizetésének a megújítása folyamatos, az Ügyfél továbbra is hozzáféréssel rendelkezik az IBM SaaS termékhez, és az IBM SaaS használatáért díjfizetési kötelezettség terheli a rendszeresen kiállított számlák alapján. Az IBM SaaS használatának megszüntetéséhez és a folyamatos számlázás leállításához az Ügyfélnek kilencven (90) nappal korábban írásbeli értesítés formájában kell kérnie az IBM vállalatától vagy az IBM Üzleti Partnerétől az Ügyfél IBM SaaS előfizetésének megszüntetését. Az Ügyfél hozzáféréseinek visszavonását követően az Ügyfelet díjfizetési kötelezettség terheli a visszavonás érvénybe lépésének hónapjában még nem kiegyenlített hozzáférési díjakról kiállított számla alapján.

4.3 Megújítás szükséges

Ha a Felhasználási Engedély szerint az Ügyfél megújítási típusa „megszűnő”, az IBM SaaS érvényessége az Előfizetési Időszak végén lejár, és az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatáshoz való hozzáférése megszűnik. Az IBM SaaS a befejezési dátum lejáratá után használatához az Ügyfélnek külön meg kell rendelnie egy új előfizetési időszakot IBM üzletkötőjénél vagy IBM Üzleti Partnerénél.

5. Technikai Támogatás

Az Előfizetési Időszak alatt Műszaki Támogatás érhető el az IBM SaaS ajánlatra és az Engedélyező Szoftverre (értelemszerűen alkalmazandó). Az ilyen Műszaki Támogatás az IBM SaaS részét képezi, külön ajánlatban nem érhető el.

A Műszaki Támogatással kapcsolatos információk és az IBM Silverpop Engage szolgáltatásra vonatkozó támogatási kérések benyújtására szolgáló hivatkozások URL-címe:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

6. Az IBM SaaS - Szoftver mint Szolgáltatás ajánlat további feltételei

6.1 Engedélyező Szoftver

Ezen IBM SaaS ajánlat tartalmazhat az IBM vállalatától vagy egy külső beszállítótól származó Engedélyező Szoftvert. Ha az Ügyfél letölti vagy telepíti bármilyen Engedélyező Szoftvert, elfogadja, hogy az ilyen Engedélyező Szoftvereket kizárólag az IBM SaaS termék az Ügyfél általi elérésének és használatának elősegítésére vagy engedélyezésére használja. Amennyiben az Engedélyező Szoftver a telepítés és letöltés időpontjában egy külön licencszerződés hatálya alá tartozik (például a Szavatosság nélküli programokra vonatkozó nemzetközi IBM licencszerződés ("ILAN"), illetve más IBM vagy külső licencszerződés), a szoftver használatát ezen külön szerződés hivatott szabályozni. A jelen ToU elfogadásával, illetve az Engedélyező Szoftver letöltésével, telepítésével és használatával Ügyfél vállalja, hogy elfogadja ezen feltételeket.

6.2 Megfelelés a Safe Harbor egyezmény rendelkezéseinek és az Európai Unióra vonatkozó adatvédelem

Az IBM betartja az Egyesült Államok és az EU, valamint az Egyesült Államok és Svájc közötti, az Egyesült Államok Kereskedelmi Minisztériuma által rögzített, az EU területéről származó információk gyűjtésére, használatára és megőrzésére vonatkozó Safe Harbor egyezmények rendelkezéseit. A Safe Harbor egyezménnyel vagy az IBM tanúsító nyilatkozatával kapcsolatos információkért látogasson el a következő webhelyekre: <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Ha az Ügyfél Személyes Adatokat tesz elérhetővé az IBM SaaS ajánlatban az Ügyfél és az IBM viszonylatában, akkor az Ügyfél tekintendő a Személyes Adatok használata kizárólagos irányítójának, és az Ügyfél az IBM vállalatot jelöli ki feldolgozóként az ilyen Személyes Adatok feldolgozásához (az EU 95/46/EK irányelvében meghatározott feltételek szerint). Az IBM ezen Személyes Adatokat olyan mértékig dolgozza fel, amelyre szükség van az IBM SaaS elérhetővé tételéhez a jelen Felhasználási feltételeknek megfelelően. Az IBM ésszerű keretek között együttműködik az Ügyféllel bármely jogi kötelezettsége teljesítésében, beleértve a hozzáférés biztosítását a Személyes Adatokhoz az Ügyfél számára. Az Ügyfél beleegyezik, hogy az IBM az IBM SaaS szolgáltatásban elérhetővé tett tartalmakat továbbíthatja (beleértve a Személyes Adatokat is) az országhatárokon keresztül az IBM számára az Egyesült Államokba. Ha az IBM módosítja a Személyes Adatok feldolgozásának vagy biztonságos kezelésének módját, és a módosítás miatt az Ügyfél nem felel meg a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak, az Ügyfél az érintett IBM SaaS szolgáltatás igénybe vételét az IBM a módosításra vonatkozó értesítésétől számított harminc (30) napon belül megszüntetheti.

6.3 Adatgyűjtés

Az Ügyfél vállalja, hogy (i) egyértelmű és szembetűnő hivatkozást jelenít meg az Ügyfél webhelyének felhasználási feltételeire és adatvédelmi irányelveire, amelyek hivatkoznak az IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>) és az Ügyfél adatgyűjtési és -használati gyakorlataira; (ii) értesítést tesz közzé arról, a technológia célját és hasznosítását ismertető magyarázattal együtt, hogy az IBM az Ügyfél nevében cookie-kat és átlátszó gif fájlokat/adatgyűjtő jeleket helyez el a látogató számítógépén; valamint (iii) a jogszabályi előírásoknak megfelelően megszerzi a webhely látogatóinak beleegyezését azelőtt, hogy az Ügyfél vagy az Ügyfél nevében az IBM cookie-kat vagy átlátszó gif fájlokat/adatgyűjtő jeleket helyezne el a látogató készülékén.

Az Ügyfél tudatában van és elfogadja, hogy az IBM az IBM SaaS ajánlat normál működésének és támogatásának részeként nyomon követés és egyéb technológiák révén az IBM SaaS felhasználásához kapcsolódó személyes információkat gyűjthet az Ügyfélről (annak alkalmazottairól és alvállalkozóiról). Az IBM használati statisztikák és az IBM SaaS ajánlat hatékonyságával kapcsolatos információk begyűjtése érdekében végzi ezt a tevékenységet a felhasználói élmény javítása és/vagy az Ügyfél és az IBM közötti interakciók személyre szabása céljával. Az Ügyfél megerősíti, hogy megszerzi vagy megszerezte a szükséges hozzájárulásokat annak engedélyezéséhez, hogy az IBM a fenti célokra feldolgozza a gyűjtött

személyes információkat az IBM vállalaton belül, más IBM vállalatokban, valamint ezek alvállalkozói által a saját vagy alvállalkozói üzletmenetének részeként, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően. Az IBM teljesíti az Ügyfél alkalmazottaitól és alvállalkozóitól származó, a gyűjtött személyes információk hozzáférése, frissítésére, javítására vagy törlésére irányuló kéréseket.

6.4 Származtatott előnyökkel járó helyszínek

Adott esetben az Ügyfél által az IBM SaaS termék használatából származó haszon realizálásának helyeként megjelölt hely(ek) alapján kell adót fizetni. Az IBM a felsorolt üzleti címek alapján alkalmazza az adókat az IBM SaaS rendelésekor az elsődleges előnyben részesülő helyen, hacsak az Ügyfél külön információkat nem bocsát az IBM rendelkezésére. Az Ügyfél felelősséggel tartozik azért, hogy az erre vonatkozó információkat naprakészen tartsa, és tájékoztassa az IBM vállalatot az esetleges változtatásokról.

6.5 Terjesztési listák

Az Ügyfél nem használ olyan terjesztési listákat az IBM SaaS szolgáltatással, amelyek olyan személyeket tartalmaznak, akik nem járultak hozzá az ilyen listákon való szerepeltetésükhöz kifejezetten az Ügyféltől származó e-mail kommunikáció céljával, kivéve ha az Ügyfél az ilyen személyekkel már meglévő üzleti vagy személyes kapcsolattal rendelkezik. Az Ügyfélnek minden egyes üzenetben szerepeltetnie kell egy érvényes lemondási lehetőséget.

6.6 Továbbértékesítés tilalma

Az Ügyfél az IBM SaaS használatára vonatkozó joga személyesen az Ügyfelet illeti meg. Az Ügyfél nem értékesíti tovább az IBM SaaS szolgáltatást, illetve nem biztosíthat harmadik felek számára (eltekintve munkavállalóitól vagy a nevében eljáró vállalkozóitól) hozzáférést az IBM SaaS szolgáltatáshoz az IBM előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

6.7 Adatmegőrzés

Az IBM SaaS egyes adatai a következők szerint érhetők el az IBM SaaS szolgáltatásban: e-mail üzenetek és tartalmak, nem használt adatbázisok és sablonok – 450 nap; webes nyomkövetés ismert látogatók esetében – 180 nap; webes nyomkövetés névtelen látogatók esetében – 30 nap; és Universal Behaviors – 180 nap (az "Adatmegőrzési Időtartam"). Ezen adataik az Adatmegőrzési Időtartam lejártát követően eltávolíthatók az IBM hálózataról és rendszereiről, valamint mindentől függetlenül az IBM az ilyen adataik összes másolatát, valamint az Ügyfél bármely egyéb vonatkozó adatát megsemmisítheti az Előfizetési Időszak megszűnését vagy lejártát követő 30 nap letelte után. Az Ügyfél az IBM SaaS szolgáltatással kapcsolatban felhasználásra átadott összes tartalom biztonsági másolatát megőrzi.

6.8 Harmadik féltől származó kódra vonatkozó értesítések

Az IBM SaaS a következő, ártó szándékkal nem használható szoftvereket foglalja magában: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson és packtag.

„A” Függelék

1. IBM Silverpop Engage

Az IBM Silverpop Engage egy felhőalapú digitális marketingplatform, amely támogatja az összcsatornás marketinget és potenciálisügyfél-kezelést. A Silverpop Engage a különféle forrásokból gyűjtött ügyféladatok és egyedi viselkedések használatával valós időben nyújt tájékoztatást és támogatást a személyre szabott interakciók vonatkozásában.

Az IBM Silverpop Engage előfizetés az alábbi képességeket biztosítja:

- **Üzenetek létrehozása és küldése:** a felhasználók egy weblapú szerkesztőfelület segítségével hozhatják létre és szerkeszthetik az üzenetek tartalmát, valamint egyetlen kattintással elérhetik a hivatkozáskövetés, testreszabás és dinamikus tartalom funkciókat.
- **Speciális szegmentáció:** a felhasználók a szegmentálási képességek segítségével azok viselkedési, profil- vagy preferenciaadatai alapján célozhatják meg a kapcsolattartókat.
- **Többcsatornás üzenetküldés:** integrált kampányüzenetek küldése több különböző csatornán, beleértve az e-mail, a közösségi, a webes és a mobilcsatornákat is. A Silverpop Engage olyan szolgáltatásokat tartalmaz, amelyek segítségével az ügyfelekkel való kapcsolódási pontok integráltnak tarthatók, így konzisztens és személyre szabott üzenetek közvetíthetők.
- **Automatizált kampányok:** a vizuális kampányépítő segítségével teljes marketingprogramok állíthatók össze az egyszerű csepegtető stratégiájú kampányoktól a komplex, több kapcsolódási pontot felölelő kampányokig. Amikor egy potenciális ügyfél elindít vagy végrehajt egy bizonyos tevékenységet, automatizált üzenetek küldhetők az egyes potenciális ügyfelek egyéni tevékenységein alapuló bizalomépítő kampányok segítségével.
- **Értékelés:** az ügyfelek és az üzleti lehetőségek rangsorolhatók vásárlási kritériumok, demográfiai adatok és viselkedés (például a felkeresett webhelyek, kitöltött űrlapok és üzenetváltások) vagy időalapú összetevők (többek között időbeli távolság és gyakoriság) alapján. Amikor a kapcsolattartók elérnek egy bizonyos értéket, a marketingautomatizálási szolgáltatások elindítják a megfelelő utánpótlási folyamatokat.
- **Webes nyomkövetés:** a kapcsolattartók az Ügyféllel való online interakciójának (például számológépek, élő csevegés vagy közösségi gombok használatával) figyelése, majd az ilyen viselkedések segítségével az egyes kapcsolattartók valamely marketingprogramba való bevonása, vagy egy viselkedési értékelési modell részévé tétele.
- **Kezdőlapok és webes űrlapok:** kezdőlapok és webes űrlapok tervezése és közzététele, amelyek segítségével az egyéni oldalak létrehozásához használható információkat kérhet és rögzíthet.
- **Jelentéskészítés:** több mint 80 testreszabható jelentés érhető el, amelyek több különböző értékesítési csatornát ölelnek fel, beleértve az e-mailes kampányokat, a közösségi és a mobilcsatornákat.
- **Relációs táblák:** több sornyi adat tárolása a vásárlásokkal, a rendezvénylátogatásokkal, a tevékenységekkel kapcsolatban, és ezek leképezése egyetlen bejegyzésbe, amely átfogó képet ad az ügyfélről. Az ilyen adatok felhasználhatók lekérdezésekhez és szegmentáláshoz, dinamikus tartalmakhoz és az üzenetek személyre szabásához.
- **B2B potenciálisügyfél-kezelés:** potenciális ügyfelek kezelése és értékelése, a potenciális ügyfelek bizalmának építése az értékesítési folyamatok teljes folyamán, valamint a marketing-erőfeszítések hatékonyságának maximalizálása automatizált folyamatok segítségével.
- **Közösségi hálózatok:** e-mailes marketingüzenetek megosztása a közösségi oldalakon, és részletes jelentések készítése az eredményekről, bejegyzések közzététele vagy közzétételének ütemezése az e-mail küldésekkel összhangban, valamint ismerősöknek elküldhető weboldal-hivatkozások vagy űrlapok beszurása az üzenettörzsbe.
- **Alkalmazásprogramozási felületek (API-k):** a Silverpop Engage API Suite a REST, a SOAP és az XML protokollon keresztül érhető el, és szabványos webes protokollokat (HTTP POST, HTTPS, FTP és FTPS) és fájlformátumokat (XML, CSV, TSV és PSV) alkalmaz. A valós idejű kérések és válaszok kezelése HTTP/HTTPS, az adatkötegek FTP/FTPS protokollon keresztül történik.

Egy Silverpop Engage előfizetés öt (5) küldő tartományt és egy (1) egyedi márkával rendelkező gazdatartományt foglal magában. Az évente több mint három (3) millió e-mail üzenetet küldő ügyfelek külön IP-címet kapnak.

2. Választható szolgáltatások

További választható szolgáltatások érhetők el további díjfizetés ellenében:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**
e-mailekben, webes űrlapokon, kezdőlapokon vagy telefonos értékesítés során aktivált kiváltó események által generált valós idejű, egyedi márkás, személyes tranzakciós üzenetek létrehozását teszi lehetővé. A Silverpop Engage Transact egy dedikált küldési architektúra, amely kifejezetten a tranzakciós vagy kiváltott üzenetek, például nyugták, értesítések, riasztások, útvonalak stb. egyedi igényeit figyelembe véve lett kialakítva. Csatlakoztatható a már meglévő, üzenetek küldését kiváltó házon belüli rendszerekhez. A termék egy IP-címet és egyedi tartományt, hivatkozás- és üzenetkiszállítás-nyomkövetést, üzenetvisszapattanás- és válaszkezelést, valamint az üzenetek terjesztésének, az azokkal kapcsolatos tevékenységeknek és a kézbesítési mérőszámoknak a nyomkövetését is magában foglalja.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
A hitelesítési kód mint a felhasználónév/jelszó kombináció feletti másodlagos bejelentkezési követelmény használatát támogató funkcionalitást kínál a Silverpop Engage-fiókok webböngészőn keresztüli elérésének biztosításához.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
Lehetővé teszi a vállalat számára olyan webes űrlapok készítését, amelyek felkínálják a közösségi azonosítóval való regisztráció lehetőségét az űrlapmezők kézi kitöltése helyett. A Social Sign-In egy külső fél, a Janrain technológiáját alkalmazza. A Social Sign-in technológia használatára a Social Sign-In és a mögöttes Janrain technológia használatával elért közösségi hálózatok használati és rendelkezésre állási feltételei vonatkoznak.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
Segítségével az ügyfelek mérhetik a postaládába érkező forgalmat a nagy internetszolgáltatók és postaláda-szolgáltatók esetében, több régióban
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
Eseményszintű integrációt biztosít a Silverpop Engage és egyéb technológián alapuló alkalmazások között. Az ezekből az alkalmazásokból gyűjtött viselkedési események és adatok a Silverpop Engage szolgáltatásban tárolhatók, és egyéb szolgáltatások (programok, értékelés és lekérdezések) által hasznosíthatók. Támogatja az integrációt a meglévő IBM-termékekkel, három adatfolyamot tartalmaz a további integrációhoz, valamint 180 napnyi adattárolást biztosít.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
További 180 napnyi eseményadat-tárolást biztosít az IBM Silverpop Universal Behaviors szolgáltatáshoz. Ez az IBM Silverpop Universal Behaviors bővítménye azon ügyfelek számára, akik a Universal Behaviors által biztosított 180 napnál hosszabb időtartamú adattárolást igényelnek.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**
Rendszerszintű integrációt biztosít a Silverpop Engage és az Ügyfél saját mobilalkalmazása között. Az integráció segítségével a mobilalkalmazásból gyűjtött adatok a Silverpop Engage szolgáltatásban tárolhatók, hozzáférhetők/használhatók az Engage szolgáltatásai (például programok és lekérdezések) által, valamint a Silverpop Engage adatai használhatók a mobilalkalmazáson belül.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**
Integrációt biztosít a Silverpop Engage (egy szervezet) és a következő webelemzési rendszerek egyike között: IBM Digital Analytics vagy Adobe Omniture.
- **IBM Silverpop CRM Integration with Scribe**
Segítségével az ügyfelek adatszinkronizációt valósíthatnak meg bizonyos a kereskedelmi forgalomban kapható ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) rendszerek és a Silverpop Engage között. Az integráció egy CRM rendszer egy példányát és egy Silverpop Engage-adatbázist foglal magában. Ez a szolgáltatás a Scribe Software külső partner technológiai összetevőit tartalmazza.

- IBM Silverpop Additional IP Address

Egy további IP-cím díja.

- IBM Silverpop Email Insights

lehetővé teszi, hogy a felhasználók megtekintsék a levelezés megjelenését és működését több különböző levelezőprogram esetében (beleértve többek között a Gmail, Outlook, iPhone és Android levelezőprogramokat), hogy nyomon kövessék a levelezőprogramok használatát a levelezőlistákon a levelezőprogramok az ügyfelek által használt eszközökön és levelezőprogramokon alapuló optimalizálása érdekében, hogy meghatározzák az egyes e-mail címzettek eszközhasználati preferenciáit, és célzott tartalmat küldjenek ezen preferencia alapján, valamint hogy automatikusan frissítsék a címzett szintű bejegyzéseket további adatokkal (például földrajzi hely, átlagos használati idő és előnyben részesített levelezőprogram vagy eszköz). Egy „megnyitott e-mail” üzenetet regisztrál minden alkalommal, amikor egy e-mail címzettje e-mailt kap Öntől, és a címzett megnyitja az e-mailt. Egy „e-mail előnézete” üzenetet regisztrál minden alkalommal, amikor ezen szolgáltatáshoz e-mail sablont küld előnézetre. Az Email Insights a Litmus technológiai összetevőit tartalmazza.

- Silverpop Email Insights – Bronze

havonta maximum 10 e-mail előnézetet és 10 000 e-mail megnyitási üzenetet biztosít

- Silverpop Email Insights – Silver

havonta maximum 50 e-mail előnézetet és 200 000 e-mail megnyitási üzenetet biztosít

- Silverpop Email Insights – Gold

havonta maximum 500 e-mail előnézetet és 2 000 000 e-mail megnyitási üzenetet biztosít

- Silverpop Email Insights – Platinum

havonta maximum 1000 e-mail előnézetet és 5 000 000 e-mail megnyitási üzenetet biztosít

Ezenkívül ha az Ügyfél igényei meghaladják a vásárolt csomag által biztosított e-mail előnézetek vagy „megnyitott e-mail” üzenetek számát, az Ügyfél kibővítheti a jogosult mennyiséget az IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview vagy az IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens megvásárlásával.

IBM Felhasználási Feltételek (ToU) – Szolgáltatási szintre vonatkozó kötelezettségvállalás

„B” Függelék

Az IBM a következő rendelkezésre állási szolgáltatásszint-szerződést ("SLA") biztosítja az IBM SaaS ajánlathoz. Az Ügyfél elfogadja, hogy az SLA nem jelent jótállást.

1. Meghatározások

- a. **Alkalmazási Állásidő** – Azon időszak, amely során az alkalmazásfelület IBM által tárolt részének felhasználói nem férnek hozzá a Szolgáltatás minden olyan funkciójához, amelyhez megfelelő jogosultsággal rendelkeznek. Az egyértelműség érdekében megjegyzendő, hogy nem tekintendő „Állásidőnek” az az eset, amikor egy felhasználó képes használni a Szolgáltatás bármely elemét, amelyhez megfelelő jogosultságokkal rendelkezik.
- b. **Rendelkezésreállási Jóváírás** – Az IBM által nyújtott jogorvoslat az ügyfél részére jóváhagyott követelés esetén. A Rendelésreállási jóváírás lehet azonnali anyagi jóvátétel, vagy a szolgáltatásért a jövőben fizetendő díjtételekben jelentkező kedvezmény.
- c. **Követelés** – az Ügyfél által az IBM felé benyújtott követelés, ha a Szolgáltatásszint-szerződésben meghatározott Szolgáltatásszint nem teljesült egy Szerződéses Hónap során.
- d. **Szerződéses Hónap** – egy teljes hónap a szolgáltatási időszak alatt, amely a hónap első napján 0:00 (EST) órától a hónap utolsó napján 23:59 (EST) óráig tart.
- e. **Adatfeldolgozási Állásidő** – azon időszak, amely során a Szolgáltatás nem tud adatokat gyűjteni a Szolgáltatás adatfeldolgozási elemei segítségével.
- f. **Állásidő** – az Alkalmazási Állásidő és/vagy az Adatfeldolgozási Állásidő. A Szolgáltatás a következő okok miatti elérhetetlensége nem minősül állásidőnek:
 - (1) ütemezett vagy bejelentett karbantartási célú leállások;
 - (2) Az IBM ellenőrzésén kívül eső események és okok (például természeti katasztrófa, az internetszolgáltatás szünetelése, sürgősségi karbantartás stb.);
 - (3) az Ügyfél alkalmazásaival, berendezéseivel vagy adataival, illetve harmadik fél által biztosított alkalmazásokkal, berendezésekkel vagy adatokkal kapcsolatos problémák;
 - (4) a szükséges rendszer-konfigurációk és a Szolgáltatás eléréséhez szükséges támogatott platformok hiánya; vagy
 - (5) Az IBM szabályszerű eljárása az Ügyfél által az IBM számára, illetve az Ügyfél megbízásából harmadik személy által az IBM számára biztosított terveknek, előírásoknak vagy utasításoknak megfelelően.
- g. **Esemény** – Olyan körülmény, vagy körülmények összessége, amelyek megakadályozzák a Szolgáltatásszint biztosítását.
- h. **Szolgáltatás** – az az IBM SaaS Szolgáltatás, amelyre a jelen SLA vonatkozik.
- i. **Szolgáltatásszint** – Azon, az alábbiakban meghatározott szolgáltatási színvonal, amelynek nyújtását az IBM a jelen SLA keretein belül vállalja.

2. Rendelésreállási Jóváírás

- a. Követelés benyújtásához az Ügyfélnek minden Eseményhez naplózni kell egy 1. súlyossági szintű hibajegyet (az alábbi Műszaki Támogatás szakaszban meghatározottak szerint) az IBM műszaki támogatási ügyfélszolgálatnál legfeljebb huszonnégy (24) órával azt követően, hogy az Ügyfél először észlelte az Esemény a Szolgáltatás igénybevételére gyakorolt hatását. Az Ügyfélnek minden, az Eseménnyel kapcsolatos szükséges adatot meg kell adnia, és ésszerű keretek között segítenie kell az IBM szakértőit az Esemény okainak feltárásában és a probléma megoldásában.
- b. Az Ügyfélnek a Rendelésreállási Jóváírásra vonatkozó Követelését legfeljebb három (3) munkanappal a Szerződéses Hónap utolsó napja után el kell küldenie, amelyben a Követelés alapjául szolgáló esemény történt.
- c. A Rendelésreállási Jóváírások alapja az Állásidő időtartama attól az időponttól kezdődően, amelyet az Ügyfél a bejelentésben az Állásidő első észlelési időpontjaként jelölt meg. Ha egy Ügyfél

egy Alkalmazási Állásidővel és egy Adatfeldolgozási Állásidővel kapcsolatos Esemény egyidejű bekövetkezését jelenti be, az IBM az Állásidő egymást átfedő időszakait egyetlen Állásidő-periódusnak tekinti, nem pedig két külön Állásidő-periódusnak. Az IBM minden érvényes Követelés esetében a lehető legnagyobb mértékű Rendelkezésreállási Jóváírást alkalmazza az egyes Szerződéses Hónapokban elért Szolgáltatásszintnek megfelelően az alábbi táblázat szerint. Az IBM nem köteles több alkalommal Szolgáltatási jóváírást fizetni egy adott Szerződött Hónapban történt egyazon eseményért.

- d. Az egy Szerződéses Hónapra kifizetett Rendelkezésreállási Jóváírások összértéke semmilyen körülmények között nem haladhatja meg az IBM részére a Szolgáltatásért fizetett éves díj egy tizenkettedének (1/12) 20 százalékát (20%).

3. Szolgáltatási Szintek

A Felhőalapú Szolgáltatás rendelkezésre állása egy Szerződéses Hónap során

Elérhetőség egy Szerződött Hónap során	Rendelkezésreállási Jóváírás (A Követelés tárgyát képező Szerződéses Hónap Havi Előfizetési Díjának adott %-a)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
97,000% alatt	20%

Az Elérhetőség százalékos arányának számítása a következő módon történik: (a) egy Szerződéses Hónap perceinek száma, mínusz (b) az Állásidő perceinek száma egy Szerződéses Hónapban, osztva (c) egy Szerződéses Hónap perceinek számával.

Példa: 50 perc állásidő egy szerződött hónapban

43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban - 50 perc Állásidő = 43 150 perc <hr/> 43 200 perc szolgáltatási idő egy 30 napos szerződött hónapban	= 2% Rendelkezésreállási Jóváírás 99,884% Teljesített Szolgáltatási Szint esetén
---	--

4. A jelen SLA-val kapcsolatos egyéb információk

A jelen SLA kizárólag az IBM Ügyfelei számára érhető el, és nem vonatkozik felhasználói, vendégei, résztvevői és a Szolgáltatásba engedéllyel meghívottak által benyújtott követelésekre, illetve az IBM által biztosított bármely szolgáltatás béta- vagy próbaváltozataira. Az SLA csak a termelési használatban lévő Szolgáltatásokra vonatkozik. Nem vonatkozik a nem üzemi környezetekre, beleértve, de nem kizárólagosan a tesztelést, a katasztrófa utáni helyreállítást, a minőségbiztosítást és a fejlesztést.